

IMPACTO SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE
COMFAMILIAR EN LA POBLACIÓN AFILIADA EN EL DEPARTAMENTO DE
RISARALDA (2010 – 2013): ESTUDIO DE CASO



CANDIDATOS MAESTRANTES
MARÍA YERMITH HINCAPIÉ GÓMEZ
JUAN CARLOS ROMERO CARDONA

UNIVERSIDAD LIBRE DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PEREIRA
2016

IMPACTO SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE
COMFAMILIAR EN LA POBLACIÓN AFILIADA EN EL DEPARTAMENTO DE
RISARALDA (2010 – 2013): ESTUDIO DE CASO



CANDIDATOS MAESTRANTES
MARÍA YERMITH HINCAPIÉ GÓMEZ
JUAN CARLOS ROMERO CARDONA

Trabajo de grado para optar por el título Magister en Administración de Empresas

ASESOR.

GERMAN RAMÍREZ TRIANA
MAGISTER ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD LIBRE DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PEREIRA

2016

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

DEDICATORIA:

Dedicamos este trabajo a todas las personas que nos apoyaron durante la realización, a nuestras familias fuente de toda nuestra inspiración personal y profesional, a los afiliados a Comfamiliar Risaralda, usuarios del programa de crédito que con sus aportes contribuyeron al enriquecimiento del mismo.

AGRADECIMIENTOS

A la Caja de Compensación Familiar de Risaralda “COMFAMILIAR RISARALDA”, a los programas financieros y de desarrollo, a las áreas de Crédito Social, Financiera, Sistemas, Comunicaciones, Planeación Estratégica, Sub dirección Administrativa y de Servicios, por su apoyo.

Al grupo de profesionales responsables de las áreas por su contribución en el suministro y análisis de la información soporte del presente trabajo, a quienes contribuyeron en la recopilación tabulación y organización de la información encuestada.

RESUMEN

El estudio de caso, recoge la percepción que tienen los usuarios a cerca de los Servicios de Crédito de Comfamiliar Risaralda en la ciudad de Pereira. El análisis del estudio de caso inicia con una reseña del sistema del Subsidio Familiar, el marco normativo que da origen a los programas de crédito en un contexto misional y estratégico en el que se desarrolla el mismo; a través del instrumento de encuesta se obtiene información relevante que permite establecer perfiles de los usuarios, tendencias de consumo, pertinencia del portafolio de servicios frente al cumplimiento de las expectativas y satisfacción de necesidades; Los resultados finales reseñan el grado de aceptación que tiene este servicio entre la población atendida, el impacto generado con los servicios adquiridos en procesos de inclusión y de satisfacción de necesidades básicas

ABSTRACT

The study of the case, collects the perception the users have about the Comfamiliar Risaralda's Credit Services in the city of Pereira. The case of study analysis begins with a review of the system of family allowances, the regulatory framework that opens the credit programs on a mission and strategic context in which it develops; through the survey instrument relevant information is gathered which allows to establish user profiles, consumer trends and pertinence of the service portfolio towards the fulfillment of the expectations and satisfaction of needs. The final results outline the degree of acceptance that this service has in the served population, the impact generated with the acquired services in processes of inclusion and the fulfillment of basic needs.

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE ANEXOS	xii
1. Protocolo de estudio de caso.....	1
1.1 Antecedentes y justificación de la investigación.....	1
1.1.1 Antecedentes.	1
1.1.2 Justificación.....	2
1.1.3 Definición del problema.....	4
1.2 Objetivos de la investigación.....	4
1.2.1 Objetivo principal.....	4
1.2.2 Objetivos específicos.	4
1.3 Marco teórico	4
1.4 Marco referencia y legal.....	7
1.4.1 Marco referencial.	7
1.4.2 Marco Legal.	8
1.5 Preguntas de investigación.....	11

1.6 Metodología de estudio de caso.....	11
1.7 Etapas a desarrollar.....	13
1.7.1 Cronograma.....	13
1.7.2 Instrumentos.....	13
1.7.3 Tratamiento de la información.....	14
1.7.4 Análisis e interpretación de la información.....	16
2. Resultados.....	17
2.1 Caracterización población beneficiaria de crédito durante el período 2010-2013	17
2.2 Encuesta usuarios del servicio de crédito.....	19
2.3 Modelo de Gestión Crédito Comfamiliar Risaralda.....	29
2.4 Encuesta a funcionarios de procesos internos de Comfamiliar Risaralda.....	30
2.5 Discusión.....	38
3. Conclusiones.....	41
4. Referencias.....	43
5. Anexos.....	46

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma de actividades.....	13
Tabla 2. Género de usuarios de crédito entre el año 2010 y 2013.....	17
Tabla 3. Línea de crédito frente al género.....	17
Tabla 4. Ingresos.....	18
Tabla 5. Edad vs género.....	18
Tabla 6. Distribución por género.....	19
Tabla 7. Estado Civil.....	20
Tabla 8. Nivel académico.	20
Tabla 9. Uso de las líneas de crédito.	21
Tabla 10. Estado civil frente a línea de crédito.....	21
Tabla 11. Relación estado civil y nivel académico.....	22
Tabla 12. Relación entre estado civil y género de la muestra participante.....	22
Tabla 13. Relación entre Estado civil y nivel de formación.....	22
Tabla 14. Percepción de los usuarios sobre las tasas de interés.....	23
Tabla 15. Uso de líneas de créditos según percepción del valor de la tasa.	24
Tabla 16. Razones sobre calificación de la tasa de interés.	24
Tabla 17. Percepción sobre el plazo.	25

Tabla 18. Razones para ampliación del plazo.....	25
Tabla 19. Percepción sobre la información del crédito.....	26
Tabla 20. Opiniones sobre la información	26
Tabla 21. Satisfacción del servicio.....	27
Tabla 22. Lista de sugerencias.	28
Tabla 23. Fidelización.....	29
Tabla 24. Contribución del área.....	30
Tabla 25. Percepción sobre la gestión del programa.....	31
Tabla 26. Percepción sobre el impacto en la población intervenida.....	31
Tabla 27. Relación del programa con los procesos de inclusión.....	32
Tabla 28. Conocimiento Indicadores.....	32
Tabla 29. Nivel de conocimiento de los indicadores.....	33
Tabla 30. Mediciones de contribución.....	33
Tabla 31. Articulación con proceso estratégico.....	34
Tabla 32. Medio de socialización de impactos.....	34
Tabla 33. Socialización de la percepción de los clientes.....	35
Tabla 34. Fundamentos de las decisiones.....	35
Tabla 35. Lista de sugerencias.....	36

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta a usuarios del servicio de Crédito.....	46
Anexo 2. Encuesta interna.....	48
Anexo 3. CD Tabulación resultados encuesta	49
Anexo 4. Estudio de caso.....	50

1. Protocolo de estudio de caso

1.1 Antecedentes y justificación de la investigación

1.1.1 Antecedentes.

Los procesos de bancarización en el país han sido medidos de acuerdo al uso recurrente de servicios y productos del sector financiero, que van desde la apertura de una cuenta de ahorro hasta la adquisición de un seguro de vida; este acercamiento de la banca hacia los sectores menos favorecidos hace parte de las metas del milenio y se encuentra dentro de los indicadores a trabajar por parte del gobierno nacional para disminuir la pobreza extrema; sin embargo, la realidad económica para esta población es otra, la exclusión intrínseca de la cual es sujeta, está dada por la ponderación de riesgo que representa frente al sector, existen estudios realizados del Banco de la República en el 2005, con información de tipo cualitativa que recoge la posición del sector financiero frente algunos aspectos del negocio crediticio, en especial ahora que la banca ha desaparecido restricciones que limitaban el acceso, permitiendo la llegada a un mayor número de usuarios (Murcia, 2005).

Los efectos de la bancarización deben estar representados en los beneficios reales para una población que demanda bienes y servicios y que satisface necesidades básicas a través de este instrumento. La Superintendencia del Subsidio Familiar en sus informes anuales evalúan las gestiones realizadas por las Cajas de Compensación a nivel nacional midiendo el impacto social y económico generado en la población afiliada, categorizando los servicios bajo el modelo del sistema y su efecto en las familias de menores ingresos.

Otro estudio realizado para medir el alcance de los programas desarrollados por las Cajas de Compensación en las diferentes regiones es el informe anual de la Asociación Nacional de Cajas de Compensación, (Asocajas, 2013-2014), el cual reporta el impacto de los servicios de crédito de las cajas agremiadas, analizando el comportamiento de cada una de las líneas de crédito, sus coberturas, crecimientos, recursos invertidos y el destino de los mismos.

Los informes del programa de crédito de Comfamiliar de Risaralda, (Balance Social Comfamiliar Risaralda, 2009 – 2013), han evidenciado un crecimiento sostenido alcanzando un total de 16.000 trabajadores beneficiados con el servicio de crédito, con recursos por \$35.000 millones de pesos, invertidos en sectores de la economía como el comercio, los servicios, la construcción, la educación, la salud, el turismo, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la región. Para el análisis de la información se ha caracterizado la población afiliada, levantando los perfiles socioeconómicos del trabajador y su grupo familiar, lo cual ha permitido la implementación de líneas de acción y directrices generales de los entes de control para todo el sistema y de las mismas cajas.

1.1.2 Justificación.

Uno de los propósitos fundamentales de la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Libre de Pereira consiste en desarrollar competencias investigativas tanto para la observación, recolección, procesamiento y análisis de la información bajo el modelo de estudio de casos, como para el diseño de proyectos de investigación que conduzcan a un mejor conocimiento de las empresas, las organizaciones y su gestión y de los macro procesos que los contextualizan. En desarrollo de este propósito se adelantan estudios de caso de empresas ubicadas en el Eje Cafetero y que en la actualidad están en diferentes fases de formalización de clúster, en los sectores servicios, turismo, metalmecánica y agroindustria que han sido considerados prioritarios en los planes de desarrollo regional, esto con el objeto de producir casos de estudio, insumo clave en la formación y desarrollo de gerentes y equipos gerenciales y que pueden además aportar elementos para el análisis, discusión y desarrollo de estrategias y políticas de fomento de la actividad empresarial, de la ciencia y la tecnología, a la vez que facilitan la necesaria integración Universidad – Empresa – Estado.

El acceso al sistema financiero para la población en general, es uno de los instrumentos que impulsan el desarrollo social y económico de un país a través de la inversión y el consumo. Los modelos financieros deben proveer recursos suficientes, así

como los mecanismos y garantías para atender la demanda permanentemente de productos y servicios crediticios, encaminados a satisfacer necesidades.

El desarrollo de una sociedad hace referencia al grado de satisfacción de sus necesidades y de las posibilidades que tenga la población de acceder al sistema financiero, medido en los índices de bancarización que alcance el país; sin embargo, el acceso a estos instrumentos de desarrollo no son para toda la población puesto que cumplir con las exigencias del mismo sistema, genera en si una exclusión importante para quienes no reúnen las garantías o avales suficientes requeridos por el mismo sistema.

La bancarización debe estar encaminada a eliminar las barreras de acceso, no a generarlas; las Cajas de Compensación desde sus programas financieros trabajan en modelos que facilitan el acceso a una buena parte de la población, sin embargo, estos esfuerzos aislados resultan insuficientes frente a las necesidades de la comunidad en general.

1.1.3 Definición del problema.

¿Qué impacto a nivel socio-económico generaron los servicios financieros de Comfamiliar en la población afiliada en el Departamento de Risaralda (2010-2013) y cuáles son los factores críticos en materia de gestión que determinan los resultados exitosos de estos servicios financieros?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo principal.

Evaluar el impacto socioeconómico que generaron los servicios financieros de Comfamiliar Risaralda en la población afiliada en el Departamento de Risaralda en los años (2010 – 2013).

1.2.2 Objetivos específicos.

Caracterizar la población beneficiaria del programa de crédito de Comfamiliar Risaralda durante el periodo 2010-2013.

Identificar la forma como los usuarios de la caja perciben y valoran los servicios financieros prestados por esta.

Identificar las expectativas de los usuarios que utilizaron los servicios financieros e informar a la dirección de la caja los resultados del estudio de caso.

Describir el modelo de gestión del programa para el cumplimiento de los objetivos y el alcance esperado.

Valorar el impacto generado por el programa al interior de los afiliados intervenidos.

1.3 Marco teórico

En el informe de “Evolución de los servicios financieros”, de la Superintendencia Financiera Dirección de Investigación y desarrollo (Evolución tarifas financiera, 2011, p. 11), se hace referencia en el capítulo II, al papel del sistema financiero en la economía y a la importancia de la prestación de los servicios financieros a través de la inclusión financiera y la bancarización; concluye también el

informe que internacionalmente no existe un consenso en teoría sobre la definición de la inclusión financiera y que ésta se traduce en acciones para ampliar la oferta de servicios financieros regulados, a segmentos de la población tradicionalmente desatendidos por la banca formal. El Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP) y el Banco Mundial define la inclusión financiera como el acceso a los servicios financieros para todos, con ausencia de barreras en precio para el uso de los servicios ofrecidos de manera conveniente y con dignidad para los clientes (BIR – AIF, 2015); La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) red global de intercambio de conocimiento, diseñada para definir políticas en este sentido, indica que la inclusión financiera debe contemplar el acceso, uso, calidad y bienestar como atributos incluyentes que deben generar impacto en la calidad de vida de los consumidores. La formalización se define como otro aspecto relevante en este proceso, conducente a generar mayores coberturas en un marco legal que se resume en la bancarización, es decir, con la incorporación al sistema financiero tradicional de poblaciones desatendidas por el sistema bancario, bien sea a través del crédito y/o el ahorro. (AFI, 2015).

En el estudio “El impacto social de la banca en Colombia” entre los años 1993 y 2002, se refleja el pensamiento de sus autores en un contexto de crecimiento en los indicadores de bancarización y con una oferta importante de productos crediticios en el mercado; el estudio se plantea desde varias perspectivas económicas y de literatura que aborda la relación financiera versus el desarrollo social ligado al crecimiento macroeconómico; desde la primera perspectiva de motivación se plantea a través de una literatura generosa y argumentativa frente a los modelos o políticas públicas de cómo debe ser la articulación de las partes para soportar el desarrollo social y los esfuerzos para alivianar la pobreza extrema como propósito fundamental de un buen sistema financiero; sin embargo la problemática se traslada a la poca información sobre el efecto de los dos puntos de unión “el impacto del sistema financiero sobre el desarrollo social y el aumento de la productividad” (Echeverry y Fonseca, 2006, p. 6).

Otro fundamento es el “El impacto del sistema financiero en el desarrollo económico y social, un resumen de la literatura internacional”, a través de este, se presenta la conceptualización de diversos autores frente a la relación entre el desarrollo

financiero de los países y sus tasas de crecimiento económico, en esta semblanza los autores presentan los siguientes resultados de sus trabajos:

Se analiza si mayores niveles de desarrollo financiero están relacionados positivamente con el desarrollo económico, usando datos para más de 80 países desde 1960 hasta 1989. Utilizan diferentes indicadores de desarrollo financiero, sus resultados muestran, además, que los componentes exógenos del desarrollo financiero predicen significativamente los valores futuros de los indicadores del crecimiento económico. Este estudio sirvió de base para numerosos trabajos empíricos que le sucedieron (King y Levine, 1993).

Adicionalmente Levine (1997) hace una extensa revisión de la literatura teórica y empírica sobre el nexo entre el desarrollo financiero y el crecimiento económico. En cuanto al aspecto teórico, presenta los diferentes trabajos que definen la relación entre estas dos variables y que exploran los canales a través de los cuales un mayor desarrollo financiero contribuye a mayores tasas de crecimiento económico. Estos trabajos parten de la idea que el papel que cumple el sistema financiero, y que influye sobre el crecimiento, es su capacidad para disminuir los costos de transacción y de información, por lo que un sistema financiero más desarrollado cumple estas tareas de una manera más eficiente. Al hacer esto, los sistemas financieros cumplen una función primordial, y es que facilitan la asignación de recursos a través del tiempo y el espacio, en un ambiente incierto.

El trabajo de Rajan y Zingales (1998) se centra en uno de los canales a través de los cuales el mayor desarrollo financiero puede influir sobre el crecimiento económico. Específicamente, la teoría indica que el sistema financiero ayuda a la firma a superar los problemas de riesgo moral y selección adversa, con lo que reduce los costos de la firma en el proceso de obtener dinero de fuentes externas.

El trabajo de Beck, Demirguc-Kunt y Levine (2004) trata una pregunta muy relevante: que es si el mayor desarrollo financiero aumenta desproporcionadamente el ingreso de los pobres y reduce la pobreza, con lo cual contribuiría entonces a reducir la desigualdad del ingreso de los países.

Otro aspecto relevante del estudio está centrado en medir el efecto social del sistema financiero, sobre las variables que inciden sobre la distribución del ingreso, la equidad social, la disminución de la pobreza extrema y el acceso a los servicios esenciales como salud, educación, vivienda; de esta manera el sector contribuye en la medida que hace una mejor asignación de los escasos recursos en usos alternativos, contribuyendo a la productividad social.

1.4 Marco referencia y legal

1.4.1 Marco referencial.

La referencia más importante del tema de estudio es la proporcionada por el Sistema del Subsidio Familiar, sus entes de control y sus agremiaciones, este modelo gremial se enmarca en unos principios misionales fundamentados en un sistema de compensación que hace referencia a la igualdad, a los beneficios y al desarrollo del trabajador y su familia, el alcance está directamente relacionado con el mejoramiento de la calidad de vida de la población objeto. Las diferentes entidades generan información estadística, la cual es publicada por las Cajas de Compensación Familiar, más los análisis de la Superintendencia del Subsidio Familiar, la Asociación de Cajas de Compensación Familiar (ASOCAJAS) y la Caja de Compensación Familiar de Risaralda de los diferentes programas como vivienda, educación, salud y el consumo de manera independiente.

“Crédito Educativo, acciones afirmativas y equidad social en la educación superior en Colombia”, es un artículo que hace referencia al crédito educativo subsidiado y focalizado a los estudiantes de menores recursos, como una función social del Estado a través de una política pública que contextualice la oferta y la demanda de educación y que propenda por un mayor acceso a la educación superior a los estudiantes más pobres (Gómez, 2009).

“El informe de la Superintendencia de Subsidio Familiar” (2013), destaca la evolución de los servicios sociales, entre los cuales los créditos sociales registran incremento en las coberturas y una evolución destacando el impacto y desarrollo de los sectores económicos como la vivienda, la salud.

“Evolución de la política de Vivienda en Colombia”, artículo que hace referencia a la evolución de la política de vivienda en Colombia y el efecto de la aplicación de los subsidios de vivienda y la posibilidad para las familias de acceder a una vivienda, en una gestión conjunta con la Cajas de Compensación gracias a la transformación en la administración de los recursos; a estos resultados se suman los servicios complementarios de financiación que ofrecen las mismas cajas, las cuales otorgan financiación a sus afiliados facilitando no solo la financiación sino que el subsidio se pueda aplicar efectivamente (González, 2013)

1.4.2 Marco Legal.

En el marco legal se presentará toda la legislación existente que regula el funcionamiento del sistema de subsidio familiar y de sus diferentes servicios, los cuales son vigilados por la superintendencia del subsidio, más la normatividad que atiende en la prestación de sus diferentes servicios.

- **CREACIÓN SISTEMA DE CAJAS DE COMPENSACIÓN**

Las Cajas de Compensación Familiar, fueron inspiradas por el Decreto 118 de 1957, que reglamenta el Subsidio Familiar en el país como prestación social pagadera en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo. No constituye salario ni se computa como factor del mismo. Se paga a través de las Cajas de Compensación Familiar (Junta Militar de Gobierno de la República de Colombia, 1957).

El Sistema de Subsidio surge en Colombia en 1954 y en un principio su actividad estuvo restringida solamente a la repartición del subsidio en dinero, con prohibición expresa de adelantar cualquier actividad diferente. Más adelante se abrió la posibilidad para que se efectuaran obras o servicios de beneficio social con los remanentes no utilizados y con los saldos de las apropiaciones semestrales para el pago del subsidio familiar en dinero.

En 1979 dos trascendentales iniciativas legislativas son presentadas a la consideración del Congreso de la República: el proyecto de Ley por el cual se creaba la

Dirección General del Subsidio Familiar en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y aquel por el cual se reformaba el régimen de la prestación.

Después de arduos debates al interior del legislativo, el primero devino en el proyecto de ley que creaba la Superintendencia del Subsidio Familiar y fue finalmente aprobado en diciembre de 1980 convirtiéndose en la Ley 25 de 1981. El segundo sufrió candentes debates en tres legislaturas, fue aprobado en diciembre de 1981 y se convirtió en la Ley 21 de 1982.

- **HABILITACIÓN LEGAL PROGRAMA DE CRÉDITO**

Artículo 62, Ley 21 de 1982, que fomenta la creación de programas sociales tales como el crédito de fomento para industrias familiares a tarifas diferenciales que permitan el acceso a los trabajadores que reciban menores ingresos según el artículo 64 de la misma ley (Congreso de Colombia, 1982).

Decreto 784 de 1989 establece crédito de fomento y las categorías especiales para los trabajadores afiliados y sus familias, tales como: trabajadores beneficiarios, trabajadores afiliados no beneficiarios, trabajadores afiliados a otras Cajas de Compensación Familiar con acuerdos para intercambio de servicios (Presidencia de la República de Colombia, 1989).

Artículo 16 de la Ley 789 de 2002, hace referencia de la administración de actividades de crédito con el sistema de subsidio a la oferta y en el numeral 11 establece además una administración a través de convenios o alianzas estratégicas el programa de micro crédito para la pequeña y mediana empresa y la microempresa. El artículo 20 de la misma ley establece el régimen de inspección y vigilancia en cabeza de la Superintendencia de Subsidio Familiar de manera general y a la Superintendencia bancaria en lo atinente a la administración del riesgo crediticio (Congreso de Colombia, 2002).

La Ley 920 de 2004, autoriza a las Cajas de Compensación para adelantar actividades financieras de ahorro y crédito (Congreso de Colombia, 2004).

- **PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CRÉDITO**

La Ley 546 de 1999, determina el sistema de créditos de vivienda, cesión de créditos hipotecarios y aplicación de créditos VIS; Artículo 17 regula la financiación de vivienda de largo plazo; el Artículo 22 hace referencia al patrimonio de familia sobre el bien inmueble sujeto de financiación (Congreso de Colombia, 1999).

El Decreto 3760 de 2008 establece las condiciones de los créditos de vivienda en el país (Ministerio del Interior y de Justicia de la República de Colombia, 2008).

El Decreto 2555 de 2010, determina la certificación de las tasas certificadas por la Superintendencia Financiera para cada una de las modalidades de crédito (Presidencia de la República de Colombia, 2010).

La Ley 590 de 2000 del Micro-Crédito su aplicación y financiación (Congreso de Colombia, 2000).

La Ley 1266 de 2008 de Habeas Data del manejo de información de clientes y de bases de datos (Congreso de Colombia, 2008).

La Ley 1581 de 2012, dicta disposiciones para la protección de datos personales, los derechos del usuario, la garantía, la confidencialidad para el manejo de su información (Congreso de Colombia, 2012).

- **ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA**

La Ley de 1480 de 2011. Estatuto del Consumidor, frente a la comunicación de la información a los clientes veraz y oportuna (Congreso de Colombia, 2011).

Circular 0012 de 2010 de la Supersubsidio, relacionada con la provisión de la cartera de acuerdo a la categorización de los clientes (Superintendencia del Subsidio Familiar, 2010)

El Decreto Ley 019 de 2012 Ley Antitrámite. Suprime regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios. Atención especial a mujeres gestantes y personas en discapacidad. Recepción de solicitudes, quejas o reclamos en sedes alternas a la principal (Presidencia de la República de Colombia, 2012).

1.5 Preguntas de investigación

- a) ¿Cuáles son las necesidades más sentidas en los trabajadores afiliados a Comfamiliar Risaralda a suplir con los servicios de crédito?
- b) ¿Los servicios financieros que ofrece Comfamiliar Risaralda le han permitido suplir necesidades desatendidas por el sector financiero?
- c) ¿Cómo se puede evaluar la forma en que los servicios financieros ofrecidos por Comfamiliar Risaralda han mejorado la calidad de vida?
- d) ¿Cuál fue el objetivo principal de Comfamiliar Risaralda con el programa de Crédito a los afiliados?
- e) ¿Qué factores aceleraron el nacimiento del programa de Crédito en Comfamiliar Risaralda?
- f) ¿Qué espera Comfamiliar Risaralda del programa de Crédito?
- g) ¿Han variado los objetivos con el pasar del tiempo?
- h) ¿Cuáles son los factores y procesos determinantes que inciden en el impacto final del programa?
- i) ¿Por qué se dieron estos factores de impacto?
- j) ¿Cuáles son las razones por las que puede o no funcionar el programa?

1.6 Metodología de estudio de caso

A partir de la metodología estudio de caso (RAMÍREZ TRIANA, 2009), (YIN, 2003) que se utiliza como estrategia investigativa para indagar las tendencias de uno o más procesos o situaciones relevantes basados en sus antecedentes y su comportamiento actual, utilizando diversas fuentes de información, entre ellas la opinión de los actores involucrados se mide el impacto social de los servicios financieros de Comfamiliar en el departamento de Risaralda (2010 – 2013), en respuesta a las preguntas de investigación planteadas al inicio, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo de los datos suministrados, los cuales describen situaciones particulares, con referencia de autores sobre el tema de estudio

La metodología del estudio de caso permite estructurar el proceso de investigación señalando el orden de la información, con resultados que permiten establecer las conexiones entre las variables dando respuesta al planteamiento del problema en sí y las preguntas de investigación; el proceso se elabora así:

Etapa 1 Diseño y preparación: Se desarrolla todo el planteamiento teórico del proyecto de investigación, la propuesta de trabajo, los integrantes, la metodología, el alcance del trabajo y los medios que se utilizarían para acceder a la información, las autorizaciones, los tiempos, así como la sustentación y las recomendaciones como aporte final para la toma de decisiones

Etapa 2 Desarrollo del estudio: Se realizó el trabajo de campo en la consecución de la información desde las fuentes dispuestas y autorizadas, en una gestión de minería de datos, con metodología para poder extraer los resultados y dar lectura a la medición y/o el sondeo de las variables puestas en consideración las cuales se convierten en evidencia de la investigación desarrollada

Etapa 3 Análisis de la información: Se organiza y analiza la información, dando lectura a los resultados de manera ordenada de acuerdo al proceso esquemático definido para su valoración,

Etapa 4 Elaboración del reporte de estudio de caso y redacción del estudio: Se concluye generando un reporte del estudio de caso el cual es redactado dando respuesta a las preguntas de investigación con las reflexiones finales de la investigación, las situaciones encontradas, las limitaciones y si las conclusiones atienden las preguntas de investigación.

Con ésta estrategia investigativa se aplica la triangulación de fuentes de información, buscando tener mayor exactitud de los resultados, contrastando así, los datos arrojados por la encuesta a los usuarios y a los procesos internos, frente al comportamiento histórico de crédito social.

Proceso

Identificación y elección del tema de estudio de caso

- a. Revisión bibliográfica sobre el tema.
- b. Redacción y formulación del protocolo de estudio de caso.
- c. Desarrollo y levantamiento de la información del estudio de caso, trabajo de campo.
- d. Análisis de la información obtenida.
- e. Elaboración del informe.
- f. Entrega del caso de estudio.

1.7 Etapas a desarrollar

1.7.1 Cronograma.

Tabla 1. Cronograma de actividades

	Año 2014					Año 2015												Año 2016	
ACTIVIDAD	Ago	sept	octu	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
a) Elección del Tema																			
b) Revisión bibliográfica																			
c) Formulación del Protocolo																			
d) Desarrollo y levantamiento de información																			
e) Análisis de la información																			
f) Elaboración del informe																			
g) Entega del caso de estudio																			

Fuente: elaboración propia.

1.7.2 Instrumentos.

Información secundaria: para el desarrollo del estudio de caso se utiliza información suministrada por la Caja de Compensación Familiar de Risaralda, información publicada por la Superintendencia del Subsidio Familiar y por la Asociación Nacional de Cajas de Compensación ASOCAJAS y Banco de la República.

Información primaria: bases de datos del programa de crédito de Comfamiliar Risaralda de las personas a las que se les otorgó crédito en el periodo comprendido entre los años 2010 al 2013.

Encuestas realizadas a los beneficiarios del programa de crédito social de Comfamiliar Risaralda con el fin de medir el impacto que ha generado la utilización del servicio y la pertinencia de los productos ofrecidos versus las necesidades presentes en el trabajador y su grupo familiar.

Encuestas realizadas a los funcionarios de Comfamiliar Risaralda que contribuyen con el desarrollo del área de crédito social, con el fin de medir el alcance de su gestión en el cumplimiento de los objetivos del programa.

1.7.3 Tratamiento de la información.

La información obtenida mediante las encuestas será tabulada mediante tablas dinámicas de las cuales se obtendrán los cruces de variables para el análisis de la información respectiva.

a. Población y muestra

La población activa del programa de crédito social es de 4.936 trabajadores.

Género femenino participa con el 51% equivalente a 2.518.

Género masculino participa con el 49% equivalente a 2.418.

$$\text{Fórmula: } no = \frac{PxQ}{\left(\frac{e}{z}\right)^2}$$

Datos:

no = Muestra población

P = Probabilidad de éxito 0.5

Q = Probabilidad de fracaso 0.5

e = Error permisible 5%

z= Nivel de confianza 1.96

$$\text{Fórmula 1 } no = \frac{PxQ}{\left(\frac{e}{z}\right)^2} \quad no = 0.25 / \quad Rta \quad 3,84$$

$$\text{Población Finita} \quad no = \frac{no}{1 + no / N \text{ total}}$$

Población es 4.936

Reemplazando los resultados son:

Hombre a encuestar: 175

Mujeres a encuestar: 182

b. Encuesta

ENCUESTA SOBRE EL IMPACTO SOCIAL DE LOS SERVICIOS
FINANCIEROS DE CRÉDITO COMFAMILIAR RISARALDA. Ver Anexo 1.

Se realiza encuesta piloto inicial a 20 personas. Los resultados de la encuesta piloto conllevan a realizar ajustes al instrumento.

1.7.4 Análisis e interpretación de la información.

- a) Los cuadros que resulten del proceso de tabulación de cada una de las encuestas realizadas, serán analizados y complementados con gráficos. De los resultados más significativos obtenidos mediante la resolución de las respuestas se obtendrán las conclusiones correspondientes.
- b) Con relación a la información reportada por la Superintendencia del Subsidio Familiar y Asocajas, se creará matriz para visualizar los aspectos más relevantes de los indicadores nacionales versus los indicadores locales y lograr establecer las tendencias correspondientes a partir de estas se construirá el respectivo marco de referencia.
- c) Una vez analizadas las variables se construye un modelo de documento donde se presentan los resultados finales del cruce de todas las variables con las propuestas tendientes a dar respuesta a las necesidades halladas durante el estudio de caso.

2. Resultados

2.1 Caracterización población beneficiaria de crédito durante el período 2010-2013

Tabla 2. Género de usuarios de crédito entre el año 2010 y 2013

GÉNERO USUARIOS DE CRÉDITO ENTRE 2010 Y 2013				
ESTADO CIVIL	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	%
SOLTERO	3.594	3.012	6.606	40%
CASADO	2.316	3.890	6.206	38%
UNION LIBRE	878	1.642	2.520	15%
DIVORCIADO	620	336	956	6%
VIUDO	98	26	124	1%
Total general	7.506	8.906	16.412	100%
	46%	54%		

Fuente: elaboración propia

El 53% de los usuarios que hicieron uso de los servicios de crédito entre el 2010 y el 2013 son personas que viven en pareja (casados o en unión libre), frente a un 40% de solteros. Más adelante se convalida esta información con los resultados de la encuesta

Tabla 3. Línea de crédito frente al género

LINEA CREDITO / GENERO				
LINEA DE CRÉDITO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	%
LIBRE INVERSION	5.808	7.270	13.078	63,9%
CONSUMO	696	826	1.522	14,9%
EDUCACION	422	258	680	10,2%
MEJORAS VIVIENDA	270	286	556	7,5%
VIVIENDA	142	134	276	2,6%
VACACIONES	112	100	212	0,6%
SALUD	56	32	88	0,3%
Total general	7.506	8.906	16.412	100%

Fuente: elaboración propia

La línea de crédito libre inversión es la más utilizada por los usuarios con un 63% frente a las otras líneas de crédito ofertadas. Es válido resaltar el escenario que para vivienda y educación solo se presenta un 20.3% de las solicitudes de créditos.

Tabla 4. Ingresos

RANGO SALARIAL/GENERO				
RANGO SALARIAL	FEMENINO	MASCULINO	Total general	%
Mayor a 4 SMMLV	496	460	956	5,8%
1 a 2 SMMLV	5.932	7.626	13.558	82,6%
3 a 4 SMMLV	1.078	820	1.898	11,6%
Total general	7.506	8.906	16.412	100%

Fuente: elaboración propia

El 82% de los usuarios de crédito son personas con ingresos entre 1 y 2 salarios mínimos, lo que muestra una relación inversa en el comportamiento del uso del servicio, es decir a menor ingreso mayor uso del crédito.

Tabla 5. Edad vs género

RANGO EDAD/GENERO				
RANGO DE EDAD	FEMENINO	MASCULINO	Total general	%
Mayores a 45 años	1.454	2.100	3.554	21,65%
Entre 18 y 25 años	1.020	1.196	2.216	13,50%
Entre 26 y 45 años	5.032	5.610	10.642	64,84%
Total general	7.506	8.906	16.412	100%

Fuente: elaboración propia

El 64,84% de los usuarios que hicieron uso de los servicios de crédito son personas entre 26 y 45 años, lo que corresponde a la caracterización general del segmento en diversas categorías económicas y sociales, en cuanto que es el rango de edad en que las expectativas de proyecto de vida comienzan a consolidarse.

Se puede concluir que los usuarios de crédito son personas principalmente del género masculino que viven en pareja, entre 26 y 45 años de edad con ingresos inferiores a 2 SMMLV y que requieren recursos para diferentes fines por lo que buscan la línea de crédito libre inversión.

2.2 Encuesta usuarios del servicio de crédito

Tabla 6. Distribución por género

<i>GÉNERO</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Femenino	214	53,50%
Masculino	186	46,50%
<i>Total general</i>	<i>400</i>	<i>100%</i>

Fuente: elaboración propia

La distribución por género evidencia que las mujeres son las que más uso hacen del servicio de crédito, estando 7 puntos porcentuales por encima de los hombres, sin embargo, esta diferencia no genera posibles sesgos en los resultados ante una eventual preferencia de uno de los géneros por un tipo de crédito, lo cual se puede evaluar más adelante.

Tabla 7. Estado Civil.

<i>ESTADO CIVIL</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Soltero	147	36,75%
Casado	133	33,25%
Unión Libre	85	21%
Divorciado - Separado	31	7,75%
Viudo	4	1,00%
Total general	400	100%

Fuente: elaboración propia

El 54.25% son personas que viven en pareja (casados o en unión libre), frente a un 37% de solteros, composición de la muestra del estudio que puede ser evaluada en una lectura bivariada, para mirar necesidades específicas de líneas de crédito según el estado civil.

Tabla 8. Nivel académico.

<i>NIVEL ACADÉMICO</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Universitario	143	35,75%
Técnico	135	33,75%
Secundaria	83	20,75%
Pos Grado	33	8,25%
Primaria	6	1,50%
Total general	400	100%

Fuente: elaboración propia

El 44% de los encuestados poseen estudios universitarios (pregrado y posgrado), frente a un 33.75% de técnicos, conformando estas dos categorías el grupo mayoritario

de la muestra participante, y que construye un segmento especial de la población que accede al crédito.

Tabla 9. Uso de las líneas de crédito.

<i>LÍNEA DE CRÉDITO UTILIZADA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Libre inversión	267	66,92%
Educación	35	8,77%
Vivienda	27	6,77%
Mejora de vivienda	21	5,26%
Vehículo	12	3,01%
Compra de cartera	12	3,01%
Motocicleta	11	2,76%
Salud	7	1,75%
Turismo	5	1,25%
Ahorro programado	2	0,50%
Total general	399	100%

Fuente: elaboración propia

La línea de crédito libre inversión se convierte de manera concluyente en la categoría con mayor uso, muy distante de las líneas de crédito educación y vivienda. Sin embargo, este dato hace referencia al número de créditos y no al monto que representa ese número de préstamos.

Tabla 10. Estado civil frente a línea de crédito.

<i>ESTADO CIVIL</i>	<i>Ahorro programado</i>	<i>Compra de cartera</i>	<i>Educación</i>	<i>Libre inversión</i>	<i>Mejora de vivienda</i>	<i>Motocicleta</i>	<i>Salud</i>	<i>Turismo</i>	<i>Vehículo</i>	<i>Vivienda</i>
Casado	0,75%	3,01%	6,77%	64,66%	9,02%	3,01%	0,00%	0,75%	3,76%	8,27%
Divorciado - Separado	0,00%	0,00%	0,00%	70,97%	3,23%	0,00%	9,68%	3,23%	3,23%	9,68%
Soltero	0,68%	1,37%	15,75%	66,44%	3,42%	4,11%	1,37%	0,68%	1,37%	4,79%
Unión Libre	0,00%	5,88%	3,53%	70,59%	3,53%	1,18%	2,35%	2,35%	4,71%	5,88%
Viudo	0,00%	25,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%

Fuente: elaboración propia

El estado civil no presenta una influencia determinante en la línea de crédito, pues de la lectura de la tabla, se puede inferir que la categoría libre inversión, es la más utilizada en cualquier condición del estado civil. Ahora bien, los mayores porcentajes se encuentran entre los separados y Unión libre, pero entendiendo que existe un margen de error, se puede decir que no existe una relación vinculante entre estas dos variables.

Tabla 11. Relación estado civil y nivel académico.

<i>ESTADO CIVIL Vs NIVEL ACADÉMICO</i>					
<i>ESTADO CIVIL</i>	<i>Pos Grado</i>	<i>Primaria</i>	<i>Secundaria</i>	<i>Técnico</i>	<i>Universitario</i>
Casado	10,53%	1,50%	24,06%	35,34%	28,57%
Divorciado - Separado	12,90%	0,00%	32,26%	19,35%	35,48%
Soltero	6,12%	0,68%	16,33%	34,69%	42,18%
Unión Libre	7,06%	3,53%	20,00%	32,94%	36,47%
Viudo	0,00%	0,00%	0,00%	75,00%	25,00%

Fuente: elaboración propia

Cerca del 64% de los casados tienen estudios técnicos o universitarios, y la mayoría de los solteros poseen formación a nivel universitario. A nivel de formación posgradual la mayoría está en el grupo de los separados.

Tabla 12. Relación entre estado civil y género de la muestra participante.

<i>GÉNERO</i>	<i>Casado / unión libre</i>	<i>Divorciado - Separado</i>	<i>Soltero</i>	<i>Viudo</i>	<i>Total general</i>
Femenino	103	21	86	4	214
Masculino	115	10	61		186
<i>Total general</i>	<i>218</i>	<i>31</i>	<i>147</i>	<i>4</i>	<i>400</i>

Fuente: elaboración propia

La categoría predominante es el estado civil casados o unión libre, pero no existe una categoría absoluta o claramente mayoritaria en cuanto a hombres o mujeres. Es decir, la mayoría de los encuestados son casados, independientemente del género.

Tabla 13. Relación entre Estado civil y nivel de formación.

<i>Estado Civil: casado / Unión Libre</i>	<i>Educación</i>	<i>Libre inversión</i>	<i>Mejora de vivienda</i>	<i>Otros</i>
Femenino	9	68	7	130
Masculino	3	78	8	97
<i>Total general</i>	<i>12</i>	<i>146</i>	<i>15</i>	<i>227</i>

Fuente: elaboración propia

Tal como se mencionó anteriormente, la línea de crédito de libre inversión agrupa la mayoría de los casos estudiados, con alguna tendencia hacia los hombres, pero es importante enfatizar la diferencia entre esta línea de crédito y las líneas de crédito de educación o mejora de vivienda, la cual es ampliamente significativa.

Tabla 14. Percepción de los usuarios sobre las tasas de interés.

<i>¿Considera que las tasas de crédito ofrecidas por el programa son menos costosas que las brindadas por el sector financiero?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
SI	383	95,75%
NO	17	4,25%
<i>Total general</i>	<i>400</i>	<i>100%</i>

Fuente: elaboración propia

Una mayoría concluyente considera que las tasas de interés que se les cobra son más económicas que otros referentes del mercado. Esta percepción de los usuarios del crédito es importante resaltarla por cuanto es evidente que existe en el mercado una competencia fuerte, centrada en el tema del monto de las tasas en el crédito, de allí que se convierta en una variable sensible para el usuario del crédito. Esta opinión de la mayoría de los encuestados se podría evaluar como una de las fortalezas que posee el crédito de Comfamiliar.

Tabla 15. Uso de líneas de créditos según percepción del valor de la tasa.

<i>Línea de crédito utilizada por las personas que dicen que las tasas de crédito ofrecidas por el programa NO son menos costosas que las brindadas por el sector financiero</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Libre inversión	10	58,82%
Educación	2	11,76%
Vehículo	2	11,76%
Compra de cartera	1	5,88%
Salud	1	5,88%
Vivienda	1	5,88%
Total general	17	100%

Fuente: elaboración propia

El 58,82% de los usuarios que no perciben que las tasas de interés sean las más económicas del mercado, hacen uso de la línea de libre inversión.

Tabla 16. Razones sobre calificación de la tasa de interés.

<i>Razones por las que considera que las tasas NO son menos costosas</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Tasas más bajas en el sector financiero	9	64,29%
Tasas iguales o inferiores en el sector financiero	4	28,57%
No los conozco	1	7,14%
Total general	14	100%

Fuente: elaboración propia

Quienes consideran que las tasas de interés no son las más económicas, parten de la opinión que en el sector financiero es posible encontrar tasas más rentables que las cobradas por Comfamiliar.

Tabla 17. Percepción sobre el plazo.

<i>¿El plazo de crédito ofrecido fue acorde a su necesidad?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
SI	398	99,50%
NO	2	0,50%
Total general	400	100%

Fuente: elaboración propia

No existe realmente algún problema frente al tema de los plazos que se otorgan para las diferentes líneas de crédito.

Tabla 18. Razones para ampliación del plazo.

<i>Razones por las que el plazo no fue acorde a la necesidad</i>
Debería dar más opciones
Ya que tendría pagarlo en un año y las matriculas son semestrales y esto me ocasionaría intereses y realizar préstamos adicionales al que tengo con ustedes.

Fuente: elaboración propia

Tabla 19. Percepción sobre la información del crédito.

<i>¿La información referente a su crédito fue amplia y suficiente?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
SI	395	98,75%
NO	5	1,25%
<i>Total general</i>	<i>400</i>	<i>100%</i>

Fuente: elaboración propia

En las tablas 17 y 19, se consolida la opinión de una mayoría de los usuarios del crédito, los cuales no poseen una visión negativa sobre el servicio del crédito de Comfamiliar, y las observaciones que hacen algunos de los encuestados sirven a modo de sugerencia.

Tabla 20. Opiniones sobre la información

<i>Razones por las que la información no fue amplia y suficiente</i>
la informacion que brindan es muy basica y poco clara, cuando uno adquiere el credito se presentan novedades que hacen que el usuario tenga desconfianza de la entidad.
No es suficiente, a la deuda es posible abonar el 50% ?
No tuve información completa sobre un inconveniente sobre el credito
No ya que se nota la falencia de conocimiento en el tema del personal asignado

Fuente: elaboración propia

Los anteriores comentarios se consideran sugerencias en temas y casos puntuales, para tenerlos en cuenta dentro de un plan de mejoramiento.

Tabla 21. Satisfacción del servicio.

<i>¿El crédito obtenido logró satisfacer su necesidad?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
SI	393	98,25%
NO	7	1,75%
<i>Total general</i>	<i>400</i>	<i>100%</i>

Fuente: elaboración propia

Tal como se ha venido observando en las diferentes variables evaluadas, la mayoría de los usuarios poseen una buena percepción sobre la integralidad del servicio, desde factores como la tasa de intereses, los plazos, la información brindada, lo que se consolida en esta tabla 21, que muestra una muy buena imagen sobre el servicio y las necesidades que resuelve el crédito.

Tabla 22. Lista de sugerencias.

<i>Razones por las que el crédito no logró satisfacer la necesidad</i>
Ya que es una entidad seria y es donde laboro actualmente y continuar preocupado ya que el crédito tengo que cogerlo por un año y yo pago semestralmente en la universidad
Cobraron intereses correspondientes a fechas posteriores a la fecha de cancelación total del crédito
En lo posible tratare de no endeudarme mas
Mi crédito fue a 48 meses por libranza, cada mes me llega un correo de mora cuando debe llegar a la empresa porque el convenio es entre las partes, adicionalmente me hicieron una restructuración del crédito sin avisarme, y los informes de mi estado de cuenta no concuerdan en unos dice que cuota 12 de 24 con un saldo totalmente diferente al del siguiente mes que dice cuota 17 de 28.
No creo, pues el inconveniente con respecto a un cobro jurídico que me llegó sin tener razón, y sin verificación de que el pago se había efectuado, no me anima a tomar nuevos servicios
No me gustaría puesto que el préstamo lo hice por nómina y la empresa y Comfamiliar no se pusieron de acuerdo en fechas de pago ni en notificar a tiempo las fechas de entrega del dinero y siempre eso me ha generado intereses sin necesidad.
No sé, la verdad, ya lo pensaría más, ya que he hecho 2 créditos con ustedes y es la primera vez que siento trabas, ni con la 2da ocasión, aceptaron mi firma y me dieron más alternativas y rápidas, siento desilusión porque ahora llevo más tiempo con ustedes y mi empresa, debería ser para mejorar la línea de crédito y no al revés, ahora siento que en otro sitio adjunto a nuestra empresa que es el Bancolombia, averigüe manejan el mismo interés... Y con ellos no llevo 2 créditos y era más rápido la gestión, ya que todo lo hacía directo con la principal y no me ponían a voltear o rogar....
No y tampoco lo recomendaría por que las cuotas pactadas inicialmente no se cumplen y termina el usuario perdiendo dinero
Para el próximo semestre, voy a necesitar un crédito para la universidad de nuestras 2 hijas, ya que en los 2 bancos que tenemos el crédito las tarifas están muy altas.
Tienen una forma muy violenta de cobrar intereses por mora. Es decir. Cobran intereses por mora de un mes con amenazar con enviar reporte a data crédito.
Solicite un préstamo por cuatro millones y lo hicieron por tres

Fuente: elaboración propia

Tabla 23. Fidelización.

<i>¿Estaría dispuesto a seguir utilizando los servicios de crédito?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
SI	392	98,00%
NO	8	2,00%
<i>Total general</i>	<i>400</i>	<i>100%</i>

Fuente: elaboración propia

Los resultados de esta tabla son a manera de conclusión, los que resumen el impacto positivo que genera este servicio de crédito, pues con un 98% de los usuarios se muestran contentos con el servicio y estarían dispuestos a volver a utilizarlo, criterios que son un excelente referente de la calificación del servicio. Sin embargo, las sugerencias que se plantean en la lista anterior, deben ser evaluadas de manera puntual e individual, dentro de la filosofía del mejoramiento continuo que posee la empresa.

2.3 Modelo de Gestión Crédito Comfamiliar Risaralda

El modelo funcional del programa de crédito de Comfamiliar Risaralda está basado en una estructura por procesos, con un despliegue de direccionamiento estratégico integrado por la Misión, Visión y políticas corporativas, con unos objetivos estratégicos institucionales en marcados en cuatro perspectivas (Social, Financiera, Clientes, Proceso, Aprendizaje y Desarrollo),

El programa de crédito hace parte del mapa institucional como proceso misional de prestación de servicios, el cual interactúa con los demás procesos transversales y de apoyo, (financieros, contables, legales, comerciales, planeación y tecnológicos), con entradas y salidas bajo el modelo del ciclo PHVA.

El modelo financiero de crédito está instrumentalizado a través del sistema de libranza (descuento de nómina) a tasas fijas cuotas fijas, con un plan de amortización

constante a capital y un servicio de tasas subsidiadas para los trabajadores afiliados según la categoría establecida de acuerdo al rango salarial.

La prestación del servicio se realiza a través de dos esquemas: uno de manera directa desde los puntos de atención (oficinas) hasta donde llegan todos los afiliados a solicitar los servicios y el otro esquema es llegando a las empresas afiliadas con la fuerza de venta para atender directamente al trabajador en el sitio de trabajo.

La forma de divulgar los beneficios del programa a la población objeto del mismo, se realiza a través de la ejecución de un plan estratégico comercial y de medios el cual hace uso de los diversos canales y herramientas que dispone la entidad para comunicar los servicios a la población afiliada.

2.4 Encuesta a funcionarios de procesos internos de Comfamiliar Risaralda

Tabla 24. Contribución del área

<i>¿En qué grado el área bajo su responsabilidad contribuye al cumplimiento de los Objetivos del programa de Crédito Social Comfamiliar?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Alto	4	40,00%
Medio	4	40,00%
Bajo	2	20,00%
<i>Total general</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>

Fuente: elaboración propia

Solo un 20% considera que el impacto del crédito social es bajo, alternándose el impacto alto y medio como las calificaciones más altas.

Tabla 25. Percepción sobre la gestión del programa.

<i>¿Cómo califica la Gestión del Programa de Crédito Social Comfamiliar, frente al logro de sus Objetivos Misionales?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Eficiente	7	70,00%
Muy eficiente	2	20,00%
Algo deficiente	1	10,00%
Total general	10	100%

Fuente: elaboración propia

El 90% de los encuestados posee una buena percepción de la gestión del programa, frente a los objetivos misionales de Comfamiliar Risaralda, lo que muestra una muy interesante posición competitiva la interior de la institución.

Tabla 26. Percepción sobre el impacto en la población intervenida

<i>¿En qué medida considera usted que la Gestión del Programa de Crédito Social Comfamiliar, impactó en la población intervenida?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Mucho	9	90,00%
Solo un poco	1	10,00%
Total general	10	100%

Fuente: elaboración propia

De forma concluyente la población encuestada considera que existe un alto impacto de la gestión del programa en la población beneficiada con los servicios que se ofrecen.

Tabla 27. Relación del programa con los procesos de inclusión

<i>¿En qué medida considera usted que los objetivos del programa de Crédito Social Comfamiliar están relacionados con los procesos de Inclusión financiera y bancarización?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Muy relacionados	6	60,00%
Algo relacionadas	3	30,00%
Nada relacionados	1	10,00%
<i>Total general</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>

Fuente: elaboración propia

Uno de los propósitos del programa de Crédito Comfamiliar es permitir el acceso al sistema financiero y de crédito (bancarización), a los trabajadores afiliados a la Caja de Compensación de Risaralda, lo que es visualizado de manera clara por un poco más de la mitad de los participantes de la muestra encuestada.

Tabla 28. Conocimiento Indicadores

<i>¿Conoce los indicadores miden la gestión del programa de Crédito Social Comfamiliar, en sus diferentes contextos socio-económicos?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Conozco algunos indicadores	7	70,00%
No conozco los indicadores	3	30,00%
<i>Total general</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>

Fuente: elaboración propia

Se pueden leer los resultados de esta tabla desde la perspectiva de una falta de conocimiento de los indicadores de gestión que miden al programa de crédito. La mayoría de los encuestados solo conocen algunos indicadores y el resto no posee conocimiento de los mismos.

Tabla 29. Nivel de conocimiento de los indicadores

<i>¿Cuáles indicadores conoce?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Indicador de cartera	3	25,00%
N/A - No conoce	3	25,00%
Colocación	2	16,67%
Indicadores de Rentabilidad	2	16,67%
Desembolsos	1	8,33%
Recuperación de Cartera, Ingresos, Retención	1	8,33%
Total general	12	100%

Fuente: elaboración propia

No existe un indicador que sea conocido por la mayoría de los participantes en el estudio. La dispersión de opiniones, reitera la falta de conocimiento de los indicadores de gestión del programa.

Tabla 30. Mediciones de contribución.

<i>¿El área a su cargo realiza mediciones, que permitan valorar la contribución en la prestación de los servicios de Crédito Social Comfamiliar a los afiliados?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
No realiza mediciones	7	70,00%
Realiza mediciones periódicamente	3	30,00%
Total general	10	100%

Fuente: elaboración propia

La mayor parte de las áreas no realiza mediciones sobre el impacto o la contribución del servicio de programa de crédito, en parte justificado por el desconocimiento de los indicadores como se resaltó en la tabla anterior.

Tabla 31. Articulación con proceso estratégico.

<i>¿La gestión del programa de Crédito Social Comfamiliar se encuentra en el marco de algún proceso estratégico o misional de la entidad?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Si	10	100%
<i>Total general</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>

Fuente: elaboración propia

Definitivamente el programa de Crédito se encuentra articulado a los procesos estratégicos de la institución, lo cual se evidencia por los resultados unánimes que se derivan de la lectura de la tabla.

Tabla 32. Medio de socialización de impactos.

<i>¿A través de que medio se presentan los impactos generados por el programa de Crédito Social Comfamiliar entre los afiliados?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Balance Social	7	70,00%
Todos los anteriores	2	20,00%
Estadística	1	10,00%
<i>Total general</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>

Fuente: elaboración propia

El informe de balance social es el medio más leído para conocer los impactos que genera el programa de crédito social de Comfamiliar Risaralda.

Tabla 33. Socialización de la percepción de los clientes

<i>¿El programa de Crédito Social hace retroalimentación de la percepción de los clientes frente a la prestación de los servicios financieros de crédito?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Algunas veces	6	60,00%
Casi siempre	3	30,00%
Nunca	1	10,00%
<i>Total general</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>

Fuente: elaboración propia

Un 70% de los encuestados está poco informado de la percepción de los usuarios frente al servicio financiero de crédito, lo que indica una necesidad de comunicar a las diferentes áreas la buena imagen que tienen los usuarios de crédito social.

Tabla 34. Fundamentos de las decisiones

<i>¿Las decisiones estratégicas tomadas para el programa de Crédito Social son fundamentadas en estudios o análisis de mercado?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Siempre	5	50,00%
Casi siempre	4	40,00%
Algunas veces	1	10,00%
<i>Total general</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>

Fuente: elaboración propia

Solo la mitad de la muestra considera que las decisiones el programa se basan en estudios del mercado, mientras que otro sector considera que se hace con alguna frecuencia, presentándose entonces un interesante reto para los indicadores del programa y su gestión de evaluar con mayor regularidad las tendencias del mercado y de esta forma poder ofrecer servicios acordes a los requerimientos reales dentro de la filosofía social de la institución.

Tabla 35. Lista de sugerencias

<p><i>¿Qué observaciones y/o recomendaciones tiene frente a la gestión integral del programa de Crédito Social Comfamiliar, que permita mejorar el cumplimiento de sus objetivos?</i></p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Modelamiento de línea de crédito auto gestionado por el cliente 2. Convenio con entidad financiera para desembolso de crédito cofinanciados (Hipotecario para montos mayores a los actuales) 3. Línea de crédito colaborativo (Créditos con responsabilidad compartida en un grupo o nicho afín) 4. Programa de Inclusión financiera (Finanzas Personales + Bancarización+Credito) "FinBanCre" 5. Convenio con otros canales de comercialización de nuestras líneas 6. Crédito en línea (otorgamiento de montos no mayores a \$200,000 a afiliados con aprobación en 30 minutos solo por canal On Line) 7. Plan de medios con un concepto centrado en los impactos antes que en las líneas (Que hacemos con las utilidades)
<p>Acercarse más a la población potencial, hacer campañas en sedes donde posiblemente puedan estar personas que requieran el servicio.</p> <p>acercarse más al cliente interno</p>

<p>Dado que la población que atiende el proceso de crédito son los afiliados a la caja de compensación familiar y que los mismos en un gran porcentaje son personas con categoría entre A y B, población que es no está en su totalidad atendida por el sector bancario, se sugiere que el proceso de a conocer con mayor periodicidad el impacto que ha tenido en programa en los afiliados en cuanto a la inclusión financiera y/o oportunidad de satisfacer necesidades a través de los créditos otorgados</p>
<p>El programa es muy bien dirigido, de hecho es uno de los procesos propulsores de la Entidad con excelentes resultados los últimos años, se tiene una visión muy interesante del negocio en el corto y mediano plazo.</p>
<p>Identificar nuevos nichos de mercado, buscando ampliar su cobertura en la población afiliada.</p>
<p>La ampliación de cobertura, teniendo en cuenta el potencial tan grande que se maneja a través de la afiliación a la Caja de Compensación Familiar.</p> <p>Disminución de tramitología para los potenciales beneficiarios</p> <p>Información más concreta y completa y en tiempo real para los potenciales beneficiarios</p> <p>Crear dentro del portafolio de servicios productos sociales que contribuyan a la satisfacción de necesidades reales de los usuarios de categoría A y B</p>

Fuente: elaboración propia

2.5 Discusión

Los resultados de la encuesta recogen las opiniones de los beneficiarios del programa de crédito Comfamiliar, frente a la resolución de sus necesidades a través de los servicios de crédito, esta medición realizada bajo el esquema de encuesta a los usuarios presenta resultados que pueden estar influenciados por la experiencia positiva o negativa durante la toma del servicio, tal y como lo evidencian algunas recomendaciones y sugerencias aportadas en desarrollo del levantamiento de información. Este instrumento de medición presentó una ventaja para el análisis pues recogió un sentir general de los usuarios que en algún momento pudo estar influenciado por el resultado final de la necesidad cubierta.

Los hallazgos de la encuesta evidencian la realidad de los servicios de crédito desde los perfiles socio-económicos y demográficos de quienes realmente hacen uso del mismo, con tendencia hacia aquellos afiliados que presentan una condición de vida en pareja (familia) con equidad de género, lo cual induce a relacionar el comportamiento en la demanda de algunos productos, como es el caso de los créditos de libre destinación, educación y vivienda, los cuales no son solo una necesidad de los afiliados a Comfamiliar Risaralda sino una carencia de la población en general.

Otro aspecto importante de estos resultados es la fidelización y la reiteración de recomendar el servicio de crédito, independiente de su experiencia primaria, este fenómeno de alguna manera responde al interrogante de la pertinencia y el grado de satisfacción de las necesidades resueltas, pues la desviación de este resultado no fue superior al 1%.

La confrontación de los resultados en el cruce de variables da respuesta a la forma como se comportan las tendencias socio-demográficas en torno al uso de algunos productos, como el caso del género femenino que muestra mayor preferencia en servicios de educación con una participación del 75% y en condición de solteras con un 60% lo que da sustento para desarrollar estrategias que puedan suplir otras necesidades para esta población.

Otro aspecto relevante de la encuesta a tener en cuenta en el análisis de nicho de mercado es la alta participación de clientes con nivel de educación superior, de posgrados y carreras técnicas, dado que del ciento por ciento de la muestra el 78% acredita este tipo de formación, la cual se repite para las personas en condiciones de casados y/o en unión libre es el 64% y para los solteros en un 83%. Como este fenómeno no es la tendencia general de los servicios de la entidad, amerita un estudio más detallado.

Las condiciones del mercado de costo de vida y de endeudamiento dan respuesta a la preferencia de productos donde la transacción en efectivo es la preferida como se aprecia en la demanda de los créditos de libre destinación, donde este solo representa un 65% del total de desembolsos, seguido de cuatro servicios más que llegan al 27% para un total del 92% solo en estos cinco productos, los cuales sumados no representan más del 40% del total de líneas ofrecidas en el portafolio de servicios de crédito.

Otro resultado contundente es la alta percepción de que las tasas ofertadas son las más económicas del mercado, al igual que las condiciones de plazo y la información general recibida durante la prestación del servicio, lo que permite concluir categóricamente en que el 99% de los encuestados manifiestan que se suplieron sus necesidades, lo que se refleja en alto porcentaje de aceptación y de fidelización con un 98%; sin embargo es importante validar los aportes y pequeñas observaciones consignados por los encuestados.

En la validación interna a las áreas que hacen parte de la ruta crítica del proceso se midió la percepción en la contribución de cada una al cumplimiento de los objetivos de crédito, así como la valoración que tienen del desempeño desde sus unidades de negocio, áreas en el marco de lo que establece el Sistema del Subsidio Familiar y la Caja de Compensación Familiar frente a sus principios misionales y de coberturas.

Por consenso general la percepción de su contribución a los logros de crédito así como la calificación de la gestión y el impacto que viene generando en la población intervenida, es significativamente alto con una calificación promedio del 90% entre todos los encuestados, mientras que para el restante la calificación de las otras variables

muestra un desconocimiento especialmente en el manejo de las condiciones externas como la bancarización , la inclusión financiera, los indicadores de gestión y los estudios de mercado por obvias razones, lo que se refleja en que al menos un 30% de los procesos no tienen información acerca de estas estrategias, lo que da una oportunidad de mejorar la comunicación hacia el interior.

Durante el levantamiento de la información de las encuestas con las áreas se presentaron algunas dudas en la interpretación de cómo, desde su contribución se lograban los objetivos de crédito, denotándose desconocimiento de su papel, sin embargo de manera general se interpreta positivamente la articulación del programa de crédito frente a la pertinencia del mismo, en el plan de desarrollo estratégico, dentro de la estructura organizacional y la pertinencia de sus propósitos y objetivos alineados con los principios misionales de Comfamiliar Risaralda.

3. Conclusiones

En el análisis de la información obtenida de los usuarios del programa de Crédito Comfamiliar Risaralda, se puede observar una gran aceptación sobre la pertinencia de los servicios ofrecidos por éste en la solución de diversas necesidades presentes entre los afiliados, esta afirmación se corrobora con la alta demanda hacia ciertas líneas de financiación que evidencian esas carencias de los trabajadores como vivienda, educación, salud y recursos de libre destinación para cubrir otras necesidades inmediatas de la vida cotidiana, en estas preferencias de servicios se puede medir el impacto y la congruencia de lo ofertado versus un orden de necesidades básicas insatisfechas.

Se destaca las preferencias por tipo de genero hacia ciertos servicios ofrecidos lo que podría favorecer la implementación de estrategias complementarias que lleven a elevar esos niveles de satisfacción con productos y servicios adicionales, mas incluyentes que mejoren las condiciones de vida de estos grupos poblacionales.

Una situación evidenciada durante el análisis de las encuestas es el nivel de estudio de educación superior de las personas que han hecho uso de los servicios de crédito (44%), lo que sugiere una decisión fundamentada en los beneficios perceptibles del programa.

La alta demanda de la línea de libre inversión por parte de los usuarios del programa, representada en un 67% evidencia una necesidad de flujo de efectivo entre los afiliados para atender situaciones que pudieran ser resueltas por otras líneas de crédito que se ofrecen a menores tasas, generando una oportunidad de dinamizar el portafolio de las líneas de crédito.

El gran problema de medir el alcance de los servicios de crédito tomados por los trabajadores afiliados, de alguna manera no termina por resolverse, toda vez que falta ahondar mucho más en el estudio que permita confrontar esos logros materializados en unas mejores condiciones de vida, algo no fácil de medir, sin embargo se pudo apreciar la sensación positiva que deja el mismo desde la aceptación general al interior de los trabajadores afiliados, los cuales ponen de manifiesto que fueron resueltas sus

necesidades apremiantes, que recomendarían el programa y que es absolutamente pertinente el portafolio de servicios.

Para la medición de los impactos socioeconómicos generados a través de los servicios de crédito, representados en mejores condiciones de vida se requieren de una profundización diferente del instrumento utilizado, para poder valorar su representación en materia de bienestar, salud, educación, bienes de capital etc, de las personas sujetas del programa, puesto que el trabajo realizado se enfocó desde la demanda de ciertos productos y/o servicios que infieren unas mejores condiciones de vida para quienes los toman, pero que no cuantifica esta tenencia expresada en bienes materiales y/o inmateriales.

Todos los instrumentos de medición y los resultados estadísticos que se levantan en el medio a través de diversas entidades solo concluyen en cifras de demanda según la oferta disponible, pero ninguna relaciona el impacto o grado de desarrollo de la sociedad en la tenencia de bienes de capital vía crédito como en la vivienda, vehículos, electrodomésticos, o de educación, salud, recreación entre otros, de allí que se requiera replantear el modelo de investigación.

De los resultados de las encuestas internas a los procesos de apoyo, se requiere trabajar más en la comunicación la cual permita mantener un nivel de información que facilite la retroalimentación y los aportes desde el punto de vista técnico, contable, legal, estratégico y financiero, que mejoren las condiciones en las que se ofertan los servicios hacia los afiliados.

Cuando se analiza el objetivo del programa de crédito, en el marco de los principios misionales de la Caja de Compensación y los resultados de congruencia entre la percepción de los clientes y los propósitos organizacionales, se deduce que existe una relación directa entre unos y otros que se materializa en la demanda de los servicios de créditos, porque sienten que pueden cubrir necesidades básicas insatisfechas.

4. Referencias

Asobancaria. (2013). *Reporte Trimestral de Inclusión Financiera*.

Asocajas. (2013 -2014). *Balance Social*. Revista más vida, N° 24

Comfamiliar Risaralda. (2009 – 2013). *Informe Balance Social*

Congreso de Colombia. (1982). Ley 21 de 1982. *Por la cual se modifica el régimen del Subsidio Familiar*. Bogotá: Diario Oficial 35939 del 5 de febrero de 1982.

Congreso de Colombia. (1999). *Sistema de crédito de Vivienda en Colombia*. Ley 546 de 1999.

Congreso de Colombia. (2000). *Ley 590 de 2000. del Microcrédito en Colombia*. Bogotá: Diario Oficial 44078 de julio 12 de 2000.

Congreso de Colombia (2002). Ley 789 de 2002, *Administración y Principios Actividades de Crédito*. Bogotá: Diario Oficial 45.046 de 27 de Diciembre de 2002.

Congreso de Colombia (2004). Ley 920 de 2004. *Habilitación Secciones de Ahorro*. Bogotá: Diario Oficial 45772 de diciembre 24 de 2004.

Congreso de Colombia. Ley 905 de 2004. *Financiación Microcréditos*. Bogotá: Diario Oficial 45628 de agosto 2 de 2004.

Congreso de Colombia. (2008). Ley 1266 de 2008. *Habeas Data, Información y Bases de Datos de los Clientes*. Bogotá: Diario Oficial 47.219 de diciembre 31 de 2008.

Congreso de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012. *Protección de Datos de los Clientes*. Bogotá: Diario Oficial 48587 de octubre 18 de 2012.

Congreso de Colombia. (2012). Ley 1480 de 2011. *Estatuto del Consumidor*. Bogotá: Diario Oficial 48220 de octubre 12 de 2011.

Echeverry, JC., Fonseca, AM. (2006). *El impacto social del sector bancario en Colombia 1993-2002*. Bogotá: Universidad de Los Andes.

Gómez, V., Giraldo, J. (2009). *Crédito educativo, acciones afirmativas y equidad social en la educación superior en Colombia*. Bogotá: Revista de estudios sociales Universidad de Los Andes. Revista No 33. p. 106-117. Recuperado en noviembre de 2014 de <http://res.uniandes.edu.co/view.php/600/view.php>

González, MH. (2013). *Evolución de la Política de Vivienda en Colombia*. Bogotá: Artículo de Investigación Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la especialización de Gestión Empresarial.

King, R., Ross L. (1993). *Finance and Growth: Schumpeter Might Be Right*. *The Quarterly Journal of Economics*, Agosto, 108, (3), 717-737.

Levine, R. (1997). *Financial Development and Economic Growth: Views and Agenda*. *Journal of Economic Literature*, Junio, 35(2), 688-726.

Murcia, A. y Piñeros, H. (2005). *Situación del Crédito en Colombia desde la perspectiva del Sector Financiero*. Departamento de Estabilidad Financiera, de la Subgerencia de Monetaria y de Reservas del Banco de la República. Recuperado en noviembre de 2014 de http://www.banrep.gov.co/documentos/publicaciones/report_estab_finan/2006/tema_mar_06_situacion.pdf

Rajan, R., L. Zingales. (1998). *Financial dependence and growth*. *American Economic Review* (88), 559-586.

Ramírez Triana, C.A. (2009). *La Investigación con Casos*. Publicaciones Unisalle.

Superintendencia del Subsidio Familiar. (2013). *Informe de rendición de cuentas*. Bogotá D.C., Colombia. Recuperado en noviembre de 2014 de www.ssf.gov.co

Junta Militar de Gobierno de la República de Colombia. (1957). Decreto 118 de 1957. *Reglamenta el Sistema del Subsidio Familiar*.

Ministerio del Interior y de Justicia de la República de Colombia. (2008). Decreto 3760 de 2008. *Condiciones del Crédito para Vivienda de Interés Social*. Bogotá: Diario Oficial 47123 de septiembre 25 de 2008.

Presidencia de la República de Colombia. (1989). Decreto 784 de 1989. *Categorización, Fomento Empresarial. Por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 21 de 1982 y 71 de 1988*. Bogotá: Diario Oficial No. 38785 de abril 19 de 1989.

Presidencia de la República de Colombia. (2012). Decreto 19 de 2012. *Procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*.

Superintendencia del Subsidio Familiar. (2010). Circular Externa 0012 de 2010. *Provisión de Cartera*.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2011). *Informe Evolución de las Tarifas de los Servicios Financieros*. Junio de 2011

Superintendencia del Subsidio Familiar. (2013). *Informe Rendición de Cuentas Superintendencia del Subsidio Familiar*. Octubre de 2013

5. Anexos

Anexo 1. Encuesta a usuarios del servicio de Crédito

Impacto Social de los Servicios Financieros de Comfamiliar Risaralda

*Obligatorio

Principio del formulario

NOMBRE *

Ingrese nombre y apellidos

CÉDULA *

Ingrese número de cédula

GÉNERO *

Seleccione femenino o masculino

ESTADO CIVIL *

Seleccione

NIVEL ACADÉMICO *

Seleccione

PROFESIÓN *

Ingrese su profesión

LÍNEA DE CRÉDITO UTILIZADA *

Seleccione Línea

PREGUNTAS

a) ¿Considera que las tasas de crédito ofrecidas por el programa son menos costosas que las brindadas por el sector financiero? *

Si la respuesta es negativa complementar

b) ¿El plazo de crédito ofrecido fue acorde a su necesidad? *

Si la respuesta es negativa complementar

c) ¿La información referente a su crédito fue amplia y suficiente? *

Si la respuesta es negativa complementar

d) ¿El crédito obtenido logró satisfacer su necesidad? *

Si la respuesta es negativa complementar

e) ¿Estaría dispuesto a seguir utilizando los servicios de crédito? *

Si la respuesta es negativa complementar

f) ¿Qué otros servicios de crédito le gustaría que le ofreciera el Programa de Crédito? *

Anexo 2. Encuesta procesos internos Comfamiliar Risaralda

Gestión de los Servicios Financieros de Crédito Social Comfamiliar Risaralda
para los trabajadores Afiliados

*Obligatorio

Principio del formulario

NOMBRE *

Ingrese nombre y apellidos

AREA Y CARGO *

Ingrese el nombre del Cargo y el proceso de responsabilidad

PROFESIÓN *

Ingrese su profesión

PREGUNTAS

1. ¿En qué grado el área bajo su responsabilidad contribuye al cumplimiento de los Objetivos del programa de Crédito Social Comfamiliar? *
2. ¿Cómo califica la Gestión del Programa de Crédito Social Comfamiliar, frente al logro de sus Objetivos Misionales?*

3. En qué medida considera usted que la Gestión del Programa de Crédito Social Comfamiliar, impactó en la población intervenida?*

4. En qué medida considera usted que los objetivos del programa de Crédito Social Comfamiliar están relacionados con los procesos de Inclusión financiera y bancarización?*

5. ¿Conoce los indicadores miden la gestión del programa de Crédito Social Comfamiliar, en sus diferentes contextos socio-económicos?* Si/No Cuales?

6. ¿El área a su cargo realiza mediciones, que permitan valorar la contribución en la prestación de los servicios de Crédito Social Comfamiliar a los afiliados?*

7. ¿La gestión del programa de Crédito Social Comfamiliar se encuentra en el marco de algún proceso estratégico o misional de la entidad?*

Si/No

8. ¿A través de que medio se presentan los impactos generados por el programa de Crédito Social Comfamiliar entre los afiliados?*

9. ¿El programa de Crédito Social hace retroalimentación de la percepción de los clientes frente a la prestación de los servicios financieros de crédito?*

10. ¿Las decisiones estratégicas tomadas para el programa de Crédito Social son fundamentadas en estudios o análisis de mercado?*

11. Qué observaciones y/o recomendaciones tiene frente a la gestión integral del programa de Crédito Social Comfamiliar, que permita mejorar el cumplimiento de sus objetivos?*

Anexo 3. CD Tabulación resultados encuesta

Anexo 4. Estudio de caso

Impacto social de los servicios financieros de Comfamiliar en la población afiliada en el departamento de Risaralda (2010 – 2013): estudio de caso¹

María Yermith Hincapié Gómez²

Juan Carlos Romero Cardona³

1. Resumen

El estudio de caso, recoge la percepción que tienen los usuarios a cerca de los Servicios de Crédito de Comfamiliar Risaralda en la ciudad de Pereira. El análisis del estudio de caso inicia con una reseña del sistema del Subsidio Familiar, el marco normativo que da origen a los programas de crédito en un contexto misional y estratégico en el que se desarrolla el mismo; a través de aplicación de encuestas se obtiene información relevante que permite establecer perfiles de los usuarios y percepción interna desde diferentes áreas o departamentos de la organización, tendencias de consumo, pertinencia del portafolio de servicios frente al cumplimiento de las expectativas y satisfacción de necesidades; Los resultados finales reseñan el grado de aceptación que tiene este servicio entre la población atendida, el impacto generado con los servicios adquiridos en procesos de inclusión y de satisfacción de necesidades básicas.

The study of the case of study, collects the perception the users have about the Comfamiliar Risaralda's Credit Services in the city of Pereira. The caso of study analysis begins with a review of the system of family allowances, the regulatory framework that opens the credit programs on a mission and strategic context in which it develops;

¹ Trabajo de grado para optar al título de Magister en Administración de Empresas de La Universidad Libre de Pereira

² Candidata a Magister en Administración de Empresas de La Universidad Libre de Pereira

³ Candidato a Magister en Administración de Empresas de La Universidad Libre de Pereira

through the survey instrument relevant information is gathered which allows to establish user profiles, consumer trends and pertinence of the service portfolio towards the fulfillment of the expectations and satisfaction of needs. The final results outline the degree of acceptance that this service has in the served population, the impact generated with the acquired services in processes of inclusion and the fulfillment of basic needs.

2. Introducción

Los procesos de bancarización de la población en el país han sido medidos de acuerdo al uso recurrente de servicios y productos del sector financiero que van desde la apertura de una cuenta de ahorro hasta la adquisición de un seguro de vida ; en los últimos años la banca ha direccionado su estrategia hacia los sectores menos favorecidos como parte de las metas del milenio y del indicador establecido por el gobierno nacional para disminuir la pobreza extrema; sin embargo la realidad de acceso a los servicios financieros por parte de esta población es baja, la exclusión intrínseca de la cual es sujeta, se origina en la ponderación de riesgo que representa para el sector en términos de historial crediticio.

Para una sociedad los efectos de la bancarización deben estar representados en beneficios reales, tangibles, en la satisfacción de necesidades básica de bienes y servicios a través de este instrumento. La Superintendencia del Subsidio Familiar en sus informes anuales presentan las gestiones alcanzadas por el Sistema de Cajas de Compensación a nivel nacional, los cuales miden de manera general el impacto socio-económico al interior de la población afiliada y sus efectos en las familias de menores ingresos.

3. Metodología

A partir de la metodología estudio de caso (RAMÍREZ TRIANA, 2009), (YIN, 2003) que se utiliza como estrategia investigativa para indagar las tendencias de uno o más procesos o situaciones relevantes basados en sus antecedentes y su comportamiento

actual , utilizando diversas fuentes de información, entre ellas la opinión de los actores involucrados, se mide el Impacto social de los servicios financieros de Comfamiliar en el departamento de Risaralda , estudio de caso de caso que se desarrolló en las siguientes etapas:

Etapa 1 Diseño y preparación: Se desarrolla todo el planteamiento teórico del proyecto de investigación, la propuesta de trabajo, los integrantes, la metodología, el alcance del trabajo y los medios que se utilizarían para acceder a la información.

Etapa 2 Desarrollo del estudio: Se realizó el trabajo de campo con los usuarios de crédito social y áreas internas de la organización, gestión de minería de datos, para poder extraer los resultados y dar lectura a la medición

Etapa 3 Análisis de la información: Se organiza y analiza la información, dando lectura a los resultados de manera ordenada de acuerdo al proceso esquemático definido para su valoración,

Etapa 4 Elaboración del reporte de estudio de caso y redacción del estudio: Se concluye generando un reporte del estudio de caso el cual es redactado dando respuesta a las preguntas de investigación con las reflexiones finales de la investigación.

Con ésta estrategia investigativa se aplica la triangulación de fuentes de información, buscando tener mayor exactitud de los resultados, contrastando así, los datos arrojados por la encuesta a los usuarios y a los procesos internos, frente al comportamiento histórico de crédito social.

4. Resultados

De acuerdo a la información suministrada por los clientes en las 400 encuestas realizadas los siguientes fueron los resultados:

Encuesta Externa

Distribución por género: Se evidencia que las mujeres son las que más uso hacen del servicio de crédito, estando 7 puntos porcentuales por encima de los hombres, sin embargo esta diferencia no genera posibles sesgos en los resultados ante una eventual

preferencia de uno de los géneros por un tipo de crédito, lo cual se puede evaluar más adelante.

Estado civil: Cerca del 54.25% son personas que viven en pareja (casados o en unión libre), frente a un 37% de solteros, composición de la muestra del estudio que puede ser evaluada en una lectura bivariada, para mirar necesidades específicas de líneas de crédito según el estado civil.

Nivel académico: El 44% de los encuestados poseen estudios universitarios (pregrado y posgrado), frente a un 33.75% de técnicos, conformando estas dos categorías el grupo mayoritario de la muestra participante, y que construye un segmento especial de la población que accede al crédito.

La línea de crédito libre inversión se convierte de manera concluyente en la categoría con mayor uso, muy distante de las líneas de crédito educación y vivienda. Sin embargo este dato hace referencia al número de créditos y no al monto que representa ese número de préstamos.

El estado civil no presenta una influencia determinante en la línea de crédito, pues de la lectura de la tabla, se puede inferir que la categoría libre inversión, es la más utilizada en cualquier condición del estado civil. Ahora bien, los mayores porcentajes se encuentran entre los separados y Unión libre, pero entendiendo que existe un margen de error, se puede decir que no existe una relación vinculante entre estas dos variables.

Alrededor del 64% de los casados tienen estudios técnicos o universitarios, y la mayoría de los solteros poseen formación a nivel universitario. A nivel de formación posgradual la mayoría está en el grupo de los separados.

La categoría predominante es el estado civil casados o unión libre, pero no existe una categoría absoluta o claramente mayoritaria en cuanto a hombres o mujeres. Es decir, la mayoría de los encuestados son casados, independientemente del género.

Tabla 1. Uso de las líneas de crédito.

<i>LÍNEA DE CRÉDITO UTILIZADA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
Libre inversión	267	66,92%
Educación	35	8,77%
Vivienda	27	6,77%
Mejora de vivienda	21	5,26%
Vehículo	12	3,01%
Compra de cartera	12	3,01%
Motocicleta	11	2,76%
Salud	7	1,75%
Turismo	5	1,25%
Ahorro programado	2	0,50%
<i>Total general</i>	399	100%

Fuente: elaboración propia

Tal como se mencionó anteriormente, la línea de crédito de libre inversión agrupa la mayoría de los casos estudiados, con alguna tendencia hacia los hombres, pero es importante enfatizar la diferencia entre esta línea de crédito y las líneas de crédito de educación o mejora de vivienda, la cual es ampliamente significativa.

Una mayoría concluyente considera que las tasas de interés que se les cobra son más económicas que otros referentes del mercado. Esta percepción de los usuarios del crédito es importante resaltarla por cuanto es evidente que existe en el mercado una competencia fuerte, centrada en el tema del monto de las tasas en el crédito, de allí que se convierta en una variable sensible para el usuario del crédito. Esta opinión de la mayoría de los encuestados se podría evaluar como una de las fortalezas que posee el crédito de Comfamiliar.

El 58,82% de los usuarios que no perciben que las tasas de interés sean las más económicas del mercado, hacen uso de la línea de crédito de libre inversión.

Quienes consideran que las tasas de interés no son las más económicas, parten de la opinión que en el sector financiero es posible encontrar tasas más rentables que las cobradas por Comfamiliar.

No existe realmente algún problema frente al tema de los plazos que se otorgan para las diferentes líneas de crédito.

Razones por las que el plazo no fue acorde a la necesidad: “Deberían dar más opciones, ya que tendría que pagarlo en un año y las matriculas son semestrales y esto me ocasionaría intereses y realizar prestamos adicionales al que tengo con ustedes”

La mayoría de los usuarios del crédito no poseen una visión negativa sobre el servicio del crédito de Comfamiliar, y las observaciones que hacen algunos de los encuestados sirven a modo de sugerencia.

Razones por las que la información no fue amplia y suficiente: *“la información que brindan es básica y poco clara, cuando uno adquiere el crédito se presentan novedades que hacen que el usuario tenga desconfianza de la entidad”*; *“No es suficiente, a la deuda es posible abonar el 50%?”*; *“No tuve información completa sobre un inconveniente sobre crédito”*; *“No ya que se nota la falencia de conocimiento en el tema de personal asignado”*

Los anteriores comentarios consideran sugerencias en temas y casos puntuales, para tenerlos en cuenta dentro de un plan de mejoramiento.

Tal como se ha venido observando en las diferentes variables evaluadas, la mayoría de los usuarios poseen una buena percepción sobre la integralidad del servicio, desde factores como la tasa de intereses, los plazos, la información brindada, en general se percibe una muy buena imagen sobre el servicio y las necesidades que resuelve el crédito.

Tabla 2. Fidelización.

<i>¿Estaría dispuesto a seguir utilizando los servicios de crédito?</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
SI	392	98,00%
NO	8	2,00%
<i>Total general</i>	<i>400</i>	<i>100%</i>

Fuente: elaboración propia

Un 98% de los usuarios de crédito estarían dispuestos a seguir utilizando los servicios, estos resultados son a manera de conclusión, los que resumen el impacto positivo que genera este servicio de crédito, pues con un 98% de los usuarios se muestran contentos con el servicio y estarían dispuestos a volver a utilizarlo, criterios que son un excelente referente de la calificación del servicio. Sin embargo, las sugerencias que se plantean en la lista anterior, deben ser evaluadas de manera puntual e individual, dentro de la filosofía del mejoramiento continuo que posee la empresa.

Encuesta a funcionarios de procesos internos Comfamiliar Risaralda

Se realizaron 10 encuestas en áreas de la organización que tienen una relación directa con el área de crédito, donde solo un 20% de los funcionarios encuestados considera que el impacto del crédito social es Bajo, alternándose el impacto Alto y Medio como las calificaciones más altas.

El 90% de los encuestados posee una buena percepción de la gestión del programa, frente a los objetivos misionales de Comfamiliar Risaralda, lo que muestra una muy interesante posición competitiva la interior de la institución.

De forma concluyente la población encuestada considera que existe un alto impacto de la gestión del programa en la población beneficiada con los servicios que se ofrecen.

Uno de los propósitos del programa de Crédito Comfamiliar es permitir el acceso al sistema financiero y de crédito (bancarización), a los trabajadores afiliados a la Caja de Compensación de Risaralda, lo que es visualizado de manera clara por un poco más de la mitad (60%) de los participantes de la muestra encuestada.

La falta de conocimiento de los indicadores de gestión que miden al programa de crédito se evidencia en que la mayoría de los encuestados (70%) solo conocen algunos indicadores y el resto no posee conocimiento de los mismos

No existe un consenso sobre algún indicador que sea conocido por la mayoría de los participantes en el estudio. La alta dispersión de opiniones, reitera la falta de conocimiento de los indicadores de gestión del programa.

El 70% de las áreas no realiza mediciones sobre el impacto o la contribución del servicio de programa de crédito, en parte justificado por el desconocimiento de los indicadores.

Definitivamente el programa de Crédito se encuentra articulado a los procesos estratégicos de la institución como: Proyectos, Gestión Empresarial, Área Administrativa y Financiera, Mejoramiento Continuo, IPS Odontológica, Desarrollo Estratégico, Cartera y Tesorería, lo cual se evidencia en el 100% de los encuestados que consideran que el programa de crédito se encuentra en el marco de un algún proceso estratégico o misional de la institución.

El informe de balance social es el medio más leído (70%) para conocer los impactos que genera el programa de crédito social de Comfamiliar Risaralda.

Un 70% de los encuestados está poco informado de la percepción de los usuarios frente al servicio financiero de crédito, lo que indica una necesidad de comunicar a las diferentes áreas la buena imagen que tienen los usuarios de crédito social.

Solo la mitad de la muestra considera que las decisiones del programa se basan en estudios del mercado, mientras que otro sector considera que se hace con alguna frecuencia, presentándose entonces un interesante reto para los administradores de los indicadores del programa y su gestión de evaluar con mayor regularidad las tendencias

del mercado y de esta forma poder ofrecer servicios acordes a los requerimientos reales dentro de la filosofía social de la institución.

5. Discusión

Los resultados de la encuesta recogen las opiniones de los beneficiarios del programa de Crédito Comfamiliar, frente a la resolución de sus necesidades a través de los servicios de crédito, estos resultados pueden reflejar una experiencia positiva o negativa durante la toma del servicio, tal y como lo evidencian algunas recomendaciones y sugerencias aportadas en desarrollo de la encuesta.

La encuesta evidencia el perfil socio-económico y demográfico actual de quienes realmente hacen uso de los servicios de crédito, con equidad de género en la demanda, con tendencia hacia aquellos afiliados que presentan una condición de vida en pareja (familia), lo cual induce a relacionar el comportamiento en la demanda de algunos productos, como es el caso de los créditos de vivienda, libre destinación, y educación los cuales no son solo una necesidad del afiliado a Comfamiliar Risaralda sino una carencia de la población en general.

Otro aspecto importante de estos resultados es la fidelización y la reiteración de recomendar el servicio de crédito a otros, independiente de su experiencia primaria, este fenómeno de alguna manera responde al interrogante de la pertinencia y el grado de satisfacción de las necesidades resueltas, pues la desviación de este resultado no fue superior al 1%.

Se presentan algunas tendencias que sugieren un análisis más detallado para interpretar la alta participación de clientes (78%) con nivel de educación superior donde las mujeres participan con el 75% y en especial el 60% se presentan en estado civil como solteras.

Una respuesta a la situación económica del mercado es la preferencia de productos donde la transacción se hace en efectivo, como se aprecia en la demanda de

los créditos de libre destinación, donde este sólo representa un 65% de todo el portafolio.

La encuesta interna realizada a los funcionarios de las áreas que intervienen de manera directa y/o indirecta en la estructuración de los servicios de crédito, manifiestan su posición frente al desempeño y alcance de servicio en sí, calificando con un 90% la contribución y el impacto del programa al interior de los afiliados, con una percepción positiva de la articulación del programa de crédito entorno al plan de desarrollo estratégico, dentro de la estructura organizacional y misional de Comfamiliar Risaralda.

6. Conclusiones

La interpretación de la información recolectada a través de las encuestas con los clientes de crédito, refleja un porcentaje de aceptación importante del programa frente a la pertinencia de cada uno de los servicios adquiridos según la escala de necesidades básicas atendidas como la alimentación, el descanso, la salud, el techo, el autorreconocimiento y la autorrealización. La condición socioeconómica actual de la población afiliada se ve reflejada en la alta demanda de recursos líquidos (libre destinación) para resolver situaciones de la vida cotidiana, como respuesta a los bajos ingresos y alto costo de vida.

La participación de los géneros en el uso de los productos de crédito marca unas tendencias importantes para la toma de decisiones estratégicas complementarias que lleven a elevar esos niveles de satisfacción con productos y servicios adicionales que mejoren las condiciones de vida de estos grupos poblacionales.

Cuando se analiza el objetivo del programa de crédito, en el marco de los principios misionales de la Caja de Compensación y los resultados de congruencia entre la percepción de los clientes y los propósitos organizacionales, se deduce que existe una relación directa entre unos y otros que se materializa en la demanda de los servicios de crédito, porque sienten que pueden cubrir necesidades.

Internamente con los procesos de apoyo se requiere unidad criterio y retroalimentación que permita una mejor contribución, propiciando desde el interior una unidad de servicios más dinámica, prospectiva, incluyente y oportuna en concordancia con las necesidades de los afiliados a la Caja de Compensación Familiar de Risaralda.

6. Referencias

Asobancaria. (2013). *Reporte Trimestral de Inclusión Financiera*.

Asocajas. (2013 -2014). *Balance Social*. Revista más vida, N° 24

Comfamiliar Risaralda. (2009 – 2013). *Informe Balance Social*

Congreso de Colombia. (1982). Ley 21 de 1982. *Por la cual se modifica el régimen del Subsidio Familiar*. **Bogotá:** Diario Oficial 35939 del 5 de febrero de 1982.

Congreso de Colombia. (1999). *Sistema de crédito de Vivienda en Colombia*. Ley 546 de 1999.

Congreso de Colombia. (2000). *Ley 590 de 2000. del Microcrédito en Colombia*. Bogotá: Diario Oficial 44078 de julio 12 de 2000.

Congreso de Colombia (2002). Ley 789 de 2002, *Administración y Principios Actividades de Crédito*. Bogotá: Diario Oficial 45.046 de 27 de diciembre de 2002.

Congreso de Colombia (2004). Ley 920 de 2004. *Habilitación Secciones de Ahorro*. Bogotá: Diario Oficial 45772 de diciembre 24 de 2004.

Congreso de Colombia. Ley 905 de 2004. *Financiación Microcréditos*. Bogotá: Diario Oficial 45628 de agosto 2 de 2004.

Congreso de Colombia. (2008). Ley 1266 de 2008. *Habeas Data, Información y Bases de Datos de los Clientes*. Bogotá: Diario Oficial 47.219 de diciembre 31 de 2008.

Congreso de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012. *Protección de Datos de los Clientes*. Bogotá: Diario Oficial 48587 de octubre 18 de 2012.

Congreso de Colombia. (2012). Ley 1480 de 2011. *Estatuto del Consumidor*. Bogotá: Diario Oficial 48220 de octubre 12 de 2011.

Echeverry, JC., Fonseca, AM. (2006). *El impacto social del sector bancario en Colombia 1993-2002*. Bogotá: Universidad de Los Andes.

Gómez, V., Giraldo, J. (2009). *Crédito educativo, acciones afirmativas y equidad social en la educación superior en Colombia*. Bogotá: Revista de estudios sociales Universidad de Los Andes. Revista No 33. p. 106-117. Recuperado en noviembre de 2014 de <http://res.uniandes.edu.co/view.php/600/view.php>

González, MH. (2013). *Evolución de la Política de Vivienda en Colombia*. Bogotá: Artículo de Investigación Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la especialización de Gestión Empresarial.

King, R., Ross L. (1993). *Finance and Growth: Schumpeter Might Be Right*. *The Quarterly Journal of Economics*, Agosto, 108, (3), 717-737.

Levine, R. (1997). *Financial Development and Economic Growth: Views and Agenda*. *Journal of Economic Literature*, Junio, 35(2), 688-726.

Murcia, A. y Piñeros, H. (2005). *Situación del Crédito en Colombia desde la perspectiva del Sector Financiero*. Departamento de Estabilidad Financiera, de la Subgerencia de Monetaria y de Reservas del Banco de la República. Recuperado en noviembre de 2014 de http://www.banrep.gov.co/documentos/publicaciones/report_estab_finan/2006/tema_mar_06_situacion.pdf

Rajan, R., L. Zingales. (1998). *Financial dependence and growth*. *American Economic Review* (88), 559-586.

Ramírez Triana, C.A. (2009). *La Investigación con Casos*. Publicaciones Unisalle.

Superintendencia del Subsidio Familiar. (2013). *Informe de rendición de cuentas*. Bogotá D.C., Colombia. Recuperado en noviembre de 2014 de www.ssf.gov.co

Junta Militar de Gobierno de la República de Colombia. (1957). Decreto 118 de 1957. *Reglamenta el Sistema del Subsidio Familiar*.

Ministerio del Interior y de Justicia de la República de Colombia. (2008). Decreto 3760 de 2008. *Condiciones del Crédito para Vivienda de Interés Social*. Bogotá: Diario Oficial 47123 de septiembre 25 de 2008.

Presidencia de la República de Colombia. (1989). Decreto 784 de 1989. *Categorización, Fomento Empresarial. Por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 21 de 1982 y 71 de 1988*. Bogotá: Diario Oficial No. 38785 de abril 19 de 1989.

Presidencia de la República de Colombia. (2012). Decreto 19 de 2012. *Procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*.

Superintendencia del Subsidio Familiar. (2010). Circular Externa 0012 de 2010. *Provisión de Cartera*.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2011). *Informe Evolución de las Tarifas de los Servicios Financieros*. Junio de 2011

Superintendencia del Subsidio Familiar. (2013). *Informe Rendición de Cuentas Superintendencia del Subsidio Familiar*. Octubre de 2013